

Carta de Serviços ao Cidadão

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

Brasília, Fevereiro de 2016



Ministério da
Agricultura, Pecuária
e Abastecimento



Editorial

Maurício Antônio Lopes
Presidente

Vania Beatriz Rodrigues Castiglioni
Diretora-Executiva de Administração e Finanças

Waldyr Stumpf Junior
Diretor-Executivo de Transferência de Tecnologia

Ladislau Martin Neto
Diretor-Executivo de Pesquisa & Desenvolvimento

Gilceana Soares Moreira Galerani
Chefe da Secretaria de Comunicação (Secom)

Heloíza Dias da Silva
Coordenadora de Comunicação Institucional

Daniel Medeiros
Coordenador de Comunicação Digital

Robinson Cipriano da Silva
Coordenador de Comunicação Mercadológica

Jorge Duarte
Coordenador de Comunicação em Ciência e Tecnologia

Elaine Bottesini, Raissa Pompeu, Augusto Clemente, Bárbara
Henriques, Chang Vilches, Daniel Medeiros, Isaac Leandro,
Juliana Escobar e Zenilton Miranda
Grupo de Trabalho

Unidades Centrais e Descentralizadas
Colaboração


Elaine Bottesini
Texto

Robinson Cipriano
Revisão final



Sumário

Carta de Serviço ao Cidadão	4
Atuação	5
Canais de comunicação	6
Serviços	7



Carta de Serviços ao Cidadão

A Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) é uma empresa pública de inovação focada na geração de conhecimentos e soluções tecnológicas para a agropecuária brasileira. Desempenhamos nossa missão em parceria com inúmeras instituições brasileiras e internacionais, contando com Unidades de pesquisa em todo o território nacional, além de laboratórios virtuais no exterior e projetos em diversos países.

- Quem somos (<https://www.embrapa.br/quem-somos>)
- Nossa missão, visão e valores (<https://www.embrapa.br/missao-visao-e-valores>)
- Dirigentes (<https://www.embrapa.br/dirigentes>)
- Organograma (<https://www.embrapa.br/organograma>)
- Presença no Brasil (<https://www.embrapa.br/embrapa-no-brasil>)
- Atuação internacional (<https://www.embrapa.br/atuacao-internacional>)
- Dados cadastrais (<https://www.embrapa.br/dados-caad战略ais>)
- Embrapa em Números (<https://www.embrapa.br/embrapa-em-numeros>)

Atuação

Toda nossa atuação está consolidada em três macroprocessos, que norteiam nossas ações e projetos: Pesquisa e Desenvolvimento; Transferência de Tecnologia; e Desenvolvimento Institucional.

- Pesquisa e Desenvolvimento (<https://www.embrapa.br/pesquisa-e-desenvolvimento>)
- Transferência de Tecnologia (<https://www.embrapa.br/transferencia-de-tecnologia>)
- Unidades administrativas (<https://www.embrapa.br/unidades-administrativas>)
- SNPA (<https://www.embrapa.br/snpa>)
- Plano Diretor da Embrapa (<https://www.embrapa.br/plano-diretor>)
- Balanço Social (<http://bs.sede.embrapa.br/>)
- Relatório de Gestão (<https://www.embrapa.br/relatorio-de-gestao>)
- Relatório Visão 2014/2034 (<https://www.embrapa.br/visao-2014-2034>)

Canais de comunicação

Buscando aprimorar o atendimento aos nossos públicos e dar maior transparência ao nosso trabalho, criamos vários canais de interação com sociedade:

- Portal Embrapa: www.embrapa.br
- Redes sociais: [https:// www.embrapa.br/midias-sociais](https://www.embrapa.br/midias-sociais)
- Ouvidoria: <https://www.embrapa.br/ouvidoria>
- Acesso à informação (<https://www.embrapa.br/acessoainformacao/>)
- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://www.embrapa.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>)
- Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC (<https://www.embrapa.br/fale-conosco/sac/>)
- Comissão de Ética (<https://www.embrapa.br/codigo-de-etica>)
- Nossos endereços para atendimento presencial (<https://www.embrapa.br/fale-conosco>)

Serviços

Por meio de suas Unidades (Centrais e Descentralizadas), a Embrapa presta hoje cerca de 520 serviços à sociedade brasileira. Entendemos como serviço qualquer solução tecnológica não material, de rotina ou de P&D e TT, sob contrato ou condição de prestação continuada, ofertada seja para o público interno, para o mercado ou para sociedade em geral.

Nossos serviços estão classificados em sete categorias:

- Análise ou levantamento (<https://www.embrapa.br/busca-de-produtos-processos-e-servicos/-/produto-servico/busca/categoria/19>)
- Consultoria (<https://www.embrapa.br/busca-de-produtos-processos-e-servicos/-/produto-servico/busca/categoria/20>)
- Mapeamento ou zoneamento (<https://www.embrapa.br/busca-de-produtos-processos-e-servicos/-/produto-servico/busca/categoria/21>)
- Monitoramento (<https://www.embrapa.br/busca-de-produtos-processos-e-servicos/-/produto-servico/busca/categoria/23>)
- Serviço Web (<https://www.embrapa.br/busca-de-produtos-processos-e-servicos/-/produto-servico/busca/categoria/26>)

- Sistema de Produção (<https://www.embrapa.br/busca-de-produtos-processos-e-servicos/-/produto-servico/busca/categoria/27>)
- Treinamento ou capacitação (<https://www.embrapa.br/busca-de-produtos-processos-e-servicos/-/produto-servico/busca/categoria/28>)

Cada serviço é executado por uma equipe diferente e especializada, seguindo rotinas distintas e prazos específicos de atendimento, compatíveis com a complexidade de cada produto gerado.

O Portal Embrapa (www.embrapa.br) traz uma página para cada tipo de serviço, discriminando forma de contato, responsáveis e, quando possível, tempo de atendimento, publicações gratuitas e vídeos associados àquele serviço. Cada página pode ser acessada por meio de busca por palavra-chave ou então clicando em cada tipo de categoria de serviço, quando são listados todos os serviços relacionados àquela classificação.

Mais do que atender ao Decreto 6.932, de 11 agosto de 2009, esta Carta, que já está na sua segunda edição (a primeira foi lançada em 2013), é mais uma forma de selar o compromisso público da Embrapa com a sociedade brasileira, revelando serviços, oferecidos a estudantes, agricultores, técnicos agrícolas, pesquisadores, dentre outros cidadãos, que contribuem para o aumento da competitividade da agropecuária brasileira.

Se você tem sugestões de como tornar mais claro o acesso e o entendimento de qualquer um dos nossos serviços, basta enviar uma mensagem para o nosso Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC-Embrapa) (<https://www.embrapa.br/fale-conosco/sac/>) ou para os telefones (61) 3448-4088 ou 3448-1859.